



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

[www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org)

## ASUNTO: CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DEL SERVICIOS DEL SERVICIO DE RECAUDACION EN EL AÑO 2015

### COMPROMISOS DE 1.01.2015 A 31.12.2015

Compromiso adquirido Año 2015	Grado de cumplimiento Año 2015
Emitimos los certificados solicitados presencialmente por los contribuyentes, al momento	100%
Emitimos los certificados solicitados a través de otros medios distintos del presencial, como máximo a los 7 días hábiles	100%
Tramitamos los fraccionamientos de pago solicitados presencialmente por los contribuyentes, al momento	100%
Tramitamos los fraccionamientos de pago solicitados a través de otros medios distintos del presencial o con necesidad de estudio técnico, como máximo a los 7 días hábiles, excepto los que requieran depósito de garantía o aprobación por la Junta de Gobierno Local.	100%
Emitimos informe para la concesión de fraccionamientos por la Junta de Gobierno Local en un plazo inferior a tres meses	100%
Aseguramos cinco medios de pago diferentes al contribuyente : Presencial (En las oficinas de Atención Ciudadana y en las Oficinas Municipales de San Martín)  Entidades Financieras colaboradoras (Kutxabank, Laboral Kutxa, Caixabank, Caja Rural de Navarra, Bankoa y Banco Santander)  A través de Internet en <a href="http://www.vitoria-gasteiz.org">www.vitoria-gasteiz.org</a> .	100%



Compromiso adquirido Año 2015	Grado de cumplimiento Año 2015
<p>Pago domiciliado en la entidad financiera elegida por el contribuyente</p> <p>Transferencia bancaria al Servicio de Recaudación</p> <p>Aseguramos a los contribuyentes el cargo en su cuenta financiera el último día del periodo voluntario de pago en los recibos domiciliados de carácter periódico, en cumplimiento del calendario fiscal incluido en la Ordenanza Fiscal aprobada en pleno anualmente</p>	100%
<p>Fomentamos la e-administración para facilitar a los contribuyentes la realización de trámites a través de la web municipal, asegurando un incremento de al menos 2 nuevos trámites al año.</p>	No conformidad
<p>Facilitamos al contribuyente una información permanentemente actualizada a través de la web municipal</p>	100%
<p>Aseguramos el envío de las multas a un 70% de los denunciados, en un plazo de mes y medio</p> <p>Y al resto, acorde a la Ley de Tráfico, en 3 meses para las leves y en 6 meses para las graves y muy graves, contados desde la fecha de inicio de la denuncia</p>	90,18%
<p>Enviamos una carta a los contribuyentes cuya deuda haya iniciado la vía de apremio y tenga que notificarse vía Boletín Oficial, para hacerles saber este hecho, a fin de que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias y evitar futuros embargos de sus bienes</p>	100%
<p>Enviamos una carta a los contribuyentes con la información de su deuda apremiada antes de proceder al embargo</p>	100%
<p>Aseguramos un índice de satisfacción general así como una calidad en la información, ofrecida en la resolución de las consultas o trámites realizados por los/las ciudadanos/as en el servicio de recaudación de un 8 en una escala de 0 a 10.</p>	<p>Mayor que un 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Índice de Satisfacción: 9,40</li> <li>✓ Calidad de la información: 9,60</li> </ul>



<b>Compromiso adquirido Año 2015</b>	<b>Grado de cumplimiento Año 2015</b>
Aseguramos un índice de satisfacción general de un 7 en una escala de 0 a 10 en el Servicio que prestamos a la Sociedad Municipal AMVISA en la recaudación de las tasas de abastecimiento, residuales y alcantarillado	7
Contestamos a todas las reclamaciones, quejas y/o sugerencias recibidas en recaudación en un plazo máximo de veinte días hábiles.	No hemos tenido ninguna

Vitoria-Gasteiz, a 27 de febrero de 2016

**Servicio de Recaudación**